

DERWENT-ACC-NO: 2002-355264

DERWENT-WEEK: 200239

COPYRIGHT 2007 DERWENT INFORMATION LTD

TITLE: Internet-based enquiry response provision system directs user questions input to homepage to answerable intelligent person's terminal, to acquire answers when pre-recorded answers do not correspond to questions

PATENT-ASSIGNEE: NEC CORP[NIDE]

PRIORITY-DATA: 2000JP-0181379 (June 16, 2000)

PATENT-FAMILY:

PUB-NO	PUB-DATE	LANGUAGE	PAGES	MAIN-IPC
JP 2002007887 A	January 11, 2002	N/A	010	G06F 017/60

APPLICATION-DATA:

PUB-NO	APPL-DESCRIPTOR	APPL-NO	APPL-DATE
JP2002007887A	N/A	2000JP-0181379	June 16, 2000

INT-CL (IPC): G06F013/00, G06F017/60

ABSTRACTED-PUB-NO: JP2002007887A

BASIC-ABSTRACT:

NOVELTY - The system displays the question input homepage (11) to receive questions from a user (2). Answers for the questions are given by the reply **in-charge (19) based on answers pre-recorded** in database. When the questions differ from pre-recorded information, the questions are directed to an answerable intelligent person's terminal (4) through a network (3) to acquire the reply for the questions.

DETAILED DESCRIPTION - An INDEPENDENT CLAIM is included for recorded medium storing enquiry response provision program.

USE - Enquiry response provision system using internet.

ADVANTAGE - The user can anticipate a rapid reply, as the questions unanswerable by the reply in-charge are directed to answerable intelligent person's terminal, hence the workload of reply in-charge is reduced.

DESCRIPTION OF DRAWING(S) - The figure shows an explanatory diagram of the enquiry response provision system. (Drawing includes non-English language

text).

User 2

Network 3

Answerable intelligent person's terminal 4

Question input homepage 11

Reply in-charge 19

CHOSEN-DRAWING: Dwg.1/7

TITLE-TERMS: BASED ENQUIRY RESPOND PROVISION SYSTEM DIRECT USER  
QUESTION INPUT

INTELLIGENCE PERSON TERMINAL ACQUIRE ANSWER PRE RECORD  
ANSWER

CORRESPOND QUESTION

DERWENT-CLASS: T01

EPI-CODES: T01-C03B; T01-J05B2; T01-J05B4;

SECONDARY-ACC-NO:

Non-CPI Secondary Accession Numbers: N2002-279252

(19)日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2002-7887

(P2002-7887A)

(43)公開日 平成14年1月11日(2002.1.11)

(51)Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	FI	テーマコード*(参考)
G 0 6 F 17/60	3 3 0	G 0 6 F 17/60	3 3 0 5 B 0 4 9
	Z E C		Z E C
13/00	5 6 0	13/00	5 6 0 C

審査請求 有 請求項の数 8 OL (全 10 頁)

(21)出願番号 特願2000-181379(P2000-181379)

(22)出願日 平成12年6月16日(2000.6.16)

(71)出願人 000004237

日本電気株式会社

東京都港区芝五丁目7番1号

(72)発明者 大須賀 秀生

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

(74)代理人 100082935

弁理士 京本 直樹 (外2名)

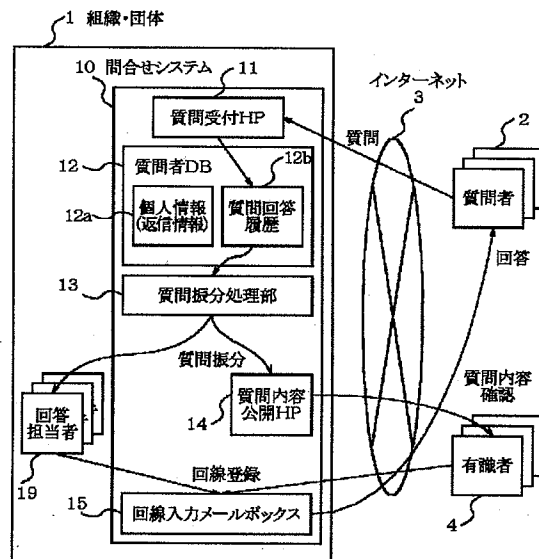
Fターム(参考) 5B049 AA06 BB00 CC01 FF03 GG04

(54)【発明の名称】 問合せ対応方式およびそのプログラム記録媒体

(57)【要約】

【課題】ネットワークを利用して質問を公開し、その質問を受けた組織・団体に直接関係がない有識者が作成した回答を質問者に通知する。

【解決手段】問合せシステム10は、質問を受け取り保持する質問受付HP(ホームページ。以下、HPという。)11と、質問者2のアドレスや回答履歴を保持する質問者DB(データベース。以下、DBという。)12と、前記質問を前記第一種の質問と前記第二種の質問とに区分する質問振分処理部13と、前記第二種の質問を保持する質問内容公開HP14と、有識者4がインターネット3を介して前記質問内容公開HPを参照して作成した前記第二種の質問に対する回答および回答担当者19が作成した前記第一種の質問に対する回答を保持する回答入力メールボックス15とを備える。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 任意の組織・団体へネットワークを介して質問者から寄せられる質問に回答する問合せ対応方式において、前記質問を前記組織・団体内の回答担当者が応答する第一種の質問と前記組織・団体外の有識者が応答する第二種の質問とに振分け、前記第一種の質問には前記回答担当者が回答を作成し、前記第二種の質問には前記有識者が前記ネットワークを介して回答を作成し、これらの回答を収集して各質問に回答する問合せシステムを具備することを特徴とする問合せ対応方式。

【請求項2】 請求項1記載の問合せ対応方式において、前記問合せシステムは、質問を受け取り保持する質問受付ホームページと、質問者のアドレスや回答履歴を保持する質問者データベースと、前記質問を前記第一種の質問と前記第二種の質問とに区分する質問振分処理部と、前記第二種の質問を保持する質問内容公開ホームページと、前記有識者が前記ネットワークを介して前記質問内容公開ホームページを参照して作成した前記第二種の質問に対する回答および前記回答担当者が作成した前記第一種の質問に対する回答を保持する回答入力メールボックスとを備えることを特徴とする問合せ対応方式。

【請求項3】 請求項1または2記載の問合せ対応方式において、前記問合せシステムは、ネットワークを介して質問者および有識者と応答するメールサーバと、質問者名やそのアドレスを含む質問者情報テーブル、質問内容を含む質問テーブル、回答内容およびその評価を含む回答テーブル、および回答者名およびそのアドレスを含む回答者情報テーブルを有するDBサーバと、質問者を登録または認証して質問を受け付け前記質問に対する回答の確認およびその満足度を受信する質問者用画面、有識者を回答者として登録または認証して質問を提示し前記回答者の依頼により過去の回答状況を提示し前記質問に対する回答を受信する有識者用画面、質問を前記第一種の質問および前記第二種の質問に振分ける振分担当者を認証して質問内容を提示し回答者の区分を入力する振分担当者用画面、および前記第一種の質問に対する回答者を認証して質問を提示し前記回答者の依頼により過去の回答状況を提示し前記質問に対する回答を受信する回答担当者用画面を有するWebサーバとを備えることを特徴とする問合せ対応方式。

【請求項4】 請求項1, 2, または3記載の問合せ対応方式において、前記有識者および前記回答担当者には質問コードおよび質問内容を提示し、質問者の氏名やアドレスを含む質問者の個人情報を提示しないことを特徴とする問合せ対応方式。

【請求項5】 請求項1, 2, 3, または4記載の問合せ対応方式において、前記質問者には前記質問者の質問内容とともにその回答内容を提示し、回答者の氏名やアドレスを含む回答者の個人情報を提示しないことを特徴とする問合せ対応方式。

【請求項6】 任意の組織・団体へネットワークを介して質問者から寄せられる質問に回答する問合せ対応方式のプログラム記録媒体において、前記質問を前記組織・団体内の回答担当者が応答する第一種の質問と前記組織・団体外の有識者が応答する第二種の質問とに振分け、前記第一種の質問には前記回答担当者が回答を作成し、前記第二種の質問には前記有識者が前記ネットワークを介して回答を作成し、これらの回答を収集して各質問に回答することを特徴とする問合せ対応方式のプログラム記録媒体。

【請求項7】 請求項6記載の問合せ対応方式のプログラム記録媒体において、前記有識者および前記回答担当者には質問コードおよび質問内容を提示し、質問者の氏名やアドレスを含む質問者の個人情報を提示しないことを特徴とする問合せ対応方式のプログラム記録媒体。

【請求項8】 請求項6または7記載の問合せ対応方式のプログラム記録媒体において、前記質問者には前記質問者の質問内容とともにその回答内容を提示し、回答者の氏名やアドレスを含む回答者の個人情報を提示しないことを特徴とする問合せ対応方式のプログラム記録媒体。

## 【発明の詳細な説明】

## 【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は問合せ対応方式およびそのプログラム記録媒体に関し、特に質問を受けた組織・団体と直接関連のないネットワーク上の有識者が質問内容を確認して回答を行う問合せ対応方式およびそのプログラム記録媒体に関する。

## 【0002】

【従来の技術】従来の問合せ対応方式では、回答を行う者は質問を受けた組織・団体に関係している人であるという固定観念があるので、質問内容を組織・団体以外に公開することは考えられなかった。

【0003】たとえば、特開平10-134083号公報によれば、質問受付窓口と問合せ先の組織・団体とを切り離すことにより、質問者の個人情報が問合せ先の組織・団体に伝わらなくし、さらに複数の問合せ先の組織・団体の質問受付窓口を一つにまとめるようにしている。しかしながら、質問に対する回答は原則として各問合せ先の組織・団体が直接担当することが前提とされている。

## 【0004】

【発明が解決しようとする課題】上記のように、従来の問合せ対応方式は、質問に対する回答を問合せ先の組織・団体内の担当が行うこととしているので、次の問題点を有している。

【0005】第一の問題点は、質問量が増加し組織・団体内の処理能力を超えた場合、回答の品質を低下させずに迅速に対応することが困難になることである。その理由は組織・団体内の人材資源に限りがあるからであ

る。

【0006】第二の問題点は、組織・団体に直接関係しないような質問については、適切な回答を行うことが難しい場合がある。その理由は組織・団体内にそのような質問に対応し得る人材が存在しないことが多いからである。

【0007】本発明の目的は、上記のような欠点を改善し、ネットワークを利用して質問を公開し、質問を受けた組織・団体と直接関連のないネットワーク上の有識者が作成した回答を質問者に通知するようにした問合せ対応方式およびそのプログラム記録媒体を提供することにある。

【0008】

【課題を解決するための手段】本発明の問合せ対応方式は、任意の組織・団体へネットワークを介して質問者から寄せられる質問に回答する問合せ対応方式において、前記質問を前記組織・団体内の回答担当者が回答する第一種の質問と前記組織・団体外の有識者が回答する第二種の質問とに振分け、前記第一種の質問には前記回答担当者が回答を作成し、前記第二種の質問には前記有識者が前記ネットワークを介して回答を作成し、これらの回答を収集して各質問に回答する問合せシステムを具備することを特徴とする。

【0009】また、本発明の問合せ対応方式において、前記問合せシステムは、質問を受け取り保持する質問受付ホームページと、質問者のアドレスや回答履歴を保持する質問者データベースと、前記質問を前記第一種の質問と前記第二種の質問とに区分する質問振分処理部と、前記第二種の質問を保持する質問内容公開ホームページと、前記有識者が前記ネットワークを介して前記質問内容公開ホームページを参照して作成した前記第二種の質問に対する回答および前記回答担当者が作成した前記第一種の質問に対する回答を保持する回答入力メールボックスとを備えることを特徴とする。

【0010】さらに、本発明の問合せ対応方式において、前記問合せシステムは、ネットワークを介して質問者および有識者と応答するメールサーバと、質問者名やそのアドレスを含む質問者情報テーブル、質問内容を含む質問テーブル、回答内容およびその評価を含む回答テーブル、および回答者名およびそのアドレスを含む回答者情報テーブルを有するDBサーバと、質問者を登録または認証して質問を受け付け前記質問に対する回答の確認およびその満足度を受信する質問者用画面、有識者を回答者として登録または認証して質問を提示し前記回答者の依頼により過去の回答状況を提示し前記質問に対する回答を受信する有識者用画面、質問を前記第一種の質問および前記第二種の質問に振分ける振分担当者を認証して質問内容を提示し回答者の区分を入力する振分担当者用画面、および前記第一種の質問に対する回答者を認証して質問を提示し前記回答者の依頼により過去の回答状

況を提示し前記質問に対する回答を受信する回答担当者用画面を有するWebサーバとを備えることを特徴とする。

【0011】さらに、本発明の問合せ対応方式において、前記有識者および前記回答担当者には質問コードおよび質問内容を提示し、質問者の氏名やアドレスを含む質問者の個人情報を提示しないことを特徴とする。

【0012】さらに、本発明の問合せ対応方式において、前記質問者には前記質問者の質問内容とともにその回答内容を提示し、回答者の氏名やアドレスを含む回答者の個人情報を提示しないことを特徴とする。

【0013】また、本発明の問合せ対応方式のプログラム記録媒体は、任意の組織・団体へネットワークを介して質問者から寄せられる質問に回答する問合せ対応方式のプログラム記録媒体において、前記質問を前記組織・団体内の回答担当者が回答する第一種の質問と前記組織・団体外の有識者が回答する第二種の質問とに振分け、前記第一種の質問には前記回答担当者が回答を作成し、前記第二種の質問には前記有識者が前記ネットワークを介して回答を作成し、これらの回答を収集して各質問に回答することを特徴とする。

【0014】さらに、本発明の問合せ対応方式のプログラム記録媒体において、前記有識者および前記回答担当者には質問コードおよび質問内容を提示し、質問者の氏名やアドレスを含む質問者の個人情報を提示しないことを特徴とする。

【0015】さらに、本発明の問合せ対応方式のプログラム記録媒体において、前記質問者には前記質問者の質問内容とともにその回答内容を提示し、回答者の氏名やアドレスを含む回答者の個人情報を提示しないことを特徴とする。

【0016】

【発明の実施の形態】以下、本発明について図面を参照しながら説明する。

【0017】図1は本発明の実施の一形態を示す説明図である。同図において、本発明による問合せ対応方式は、任意の組織・団体1へインターネット3を介して質問者2から寄せられる質問に回答する問合せ対応方式において、前記質問を前記組織・団体内の回答担当者19が回答する第一種の質問と前記組織・団体外の有識者4が回答する第二種の質問とに振分け、前記第一種の質問には前記回答担当者が回答を作成し、前記第二種の質問には前記有識者が前記インターネットを介して回答を作成し、これらの回答を収集して各質問に回答する問合せシステム10を具備する。

【0018】上記の問合せシステム10は、質問を受け取り保持する質問受付HP（ホームページ。以下、HPという。）11と、質問者のアドレスや回答履歴を保持する質問者DB（データベース。以下、DBという。）12と、前記質問を前記第一種の質問と前記第二種の質

問とに区分する質問振分処理部13と、前記第二種の質問を保持する質問内容公開HP14と、前記有識者が前記インターネットを介して前記質問内容公開HPを参照して作成した前記第二種の質問に対する回答および前記回答担当者が作成した前記第一種の質問に対する回答を保持する回答入力メールボックス15とを備える。

【0019】すなわち、上記の問合せシステム10は、インターネット3等を介して行われた複数の質問者2からの問合せ内容を一旦蓄える質問受付HP11と、質問した人のメールアドレス等の個人情報12aや、新規に受付けた質問および過去に発生した質問やその回答の質問回答履歴12b等を蓄積した質問者DB12と、新規に受付けた質問の内容を組織・団体の回答担当者19や、質問内容公開HP14に振り分ける質問振分処理部13とにより、ある条件で振分けられた何割かの質問とその質問を行った質問者の個人情報(返信情報)を除く過去の質問回答履歴とを、質問内容公開HP14に登録する。

【0020】そして、組織・団体に直接関連がないネットワーク上の有識者は、インターネット等を介して上記の質問内容公開HP14を参照し、組織・団体に対しての質問に対して回答を作成し、それを回答入力メールボックス15に送信することにより、質問者に回答することができる。

【0021】上記のような問合せ対応方式において、質問を受けた組織・団体に直接関係がないネットワーク上の有識者に対して何割かの質問を公開し、組織・団体が回答を行った有識者に対して、回答料、謝礼、景品、特別な情報などの特典を与えることにすれば、ネットワーク上の有識者が何割かの質問に対しての回答を行うことができるので、質問を受ける組織・団体では回答担当者の省力化をはかる事が可能となる。また、質問先の組織・団体の質問処理量を超えた場合でも、質問者は比較的迅速な回答を受けることが期待できる。

【0022】図2は上記の問合せシステムの構成を示す説明図である。同図において、問合せシステム10は、インターネットを介して質問者および有識者と応答するメールサーバ130と、質問者名やそのアドレスを含む質問者情報テーブル、質問内容を含む質問テーブル、回答内容およびその評価を含む回答テーブル、および回答者名およびそのアドレスを含む回答者情報テーブルを有するDBサーバ110と、質問者を登録または認証して質問を受付け前記質問に対する回答の確認およびその満足度を受信する質問者用画面121、有識者を回答者として登録または認証して質問を提示し前記回答者の依頼により過去の回答状況を提示し前記質問に対する回答を受信する有識者用画面123、質問を前記第一種の質問および前記第二種の質問に振分ける質問振分担当者18を認証して質問内容を提示し回答者の区分を入力する振分担当者用画面124、および前記第一種の質問に対す

る回答者を認証して質問を提示し前記回答者の依頼により過去の回答状況を提示し前記質問に対する回答を受信する回答担当者用画面122を有するWebサーバ120とを備える。

【0023】Webサーバ120の質問者用画面121は、質問者用メニュー、質問者登録、質問者認証、質問受付、回答確認・回答満足度入力各画面を有し、質問者が質問を入力する場合に使用する。

【0024】有識者用画面123には、有識者用メニュー、有識者登録、有識者認証、質問一覧、質問確認・回答入力、質問回答一覧、質問回答詳細各画面があり、組織以外の有識者が、回答を行う質問の選択や確認を行ったり、回答を入力する場合に使用する。

【0025】振分担当者用画面124には、振分担当者メニュー、振分担当者認証、質問一覧、質問確認・質問振分の各画面があり、入力された質問の確認と、質問毎に組織外の有識者に回答をしてもらうか、組織内の回答担当者に回答させるかの振分を行う場合に使用する。

【0026】回答担当者用画面122には、回答担当者メニュー、回答担当者認証、質問一覧、質問確認・回答入力、質問回答一覧、質問回答詳細各画面があり、組織内の回答担当者が、回答を行う質問の選択や確認を行ったり、回答を入力する場合に使用する。

【0027】DBサーバ110は、質問者情報テーブル、質問テーブル、回答者情報テーブル、回答テーブルがあり、質問者、有識者、質問振分担当者、回答担当者が、Webサーバ120に対して入力・確認するデータを、Webサーバ連携プログラム140を介して、各テーブルに登録・参照を行う。

【0028】メールサーバ130は、組織外の有識者または組織内の回答担当者からの回答がDBサーバ110に入力されたときに、メールサーバ連携プログラム150を介して、質問者に回答が行われたことを知らせるメールを発信する。

【0029】図3は上記の質問者用画面を示す説明図である。

【0030】図3(a)において、質問者登録は、質問者がはじめて問合せシステムに質問を行うときに、質問者自身の名前や回答を受けるときにメールアドレスを登録する。また、登録時に質問者CDおよびパスワードが問合せシステムで作成され、表示される。

【0031】図3(b)において、質問者認証は、質問者が質問や回答を確認するにあたり、問合せシステムを使う場合に、質問者CDやパスワードを入力する。

【0032】図3(c)において、質問受付は、質問内容を入力する画面で質問入力時に、質問CDが自動的に付番される。質問する内容が、以前質問した内容に関連する場合、前回質問CDを入力することで、回答者側に以前の質問や回答内容を踏まえた問合せを行うことができる。

【0033】図3(d)において、回答確認は、回答内容を確認し、その回答の評価(満足した等)を登録する。

【0034】図4は上記の有識者用画面を示す説明図である。

【0035】図4(a)および図4(b)において、有識者登録および有識者認証は、質問者用画面の質問者登録および質問者認証と同じように、有識者が問合せシステムで回答を行う場合や、問合せシステムを使用する場合に使用する。

【0036】図4(c)において、質問一覧は、回答する質問を選択する場合に使用する。

【0037】図4(d)において、質問確認・回答入力、質問一覧で選択した質問の内容と、その回答を入力する場合に使用する。

【0038】また、回答者が質問者の理解している知識等の前提条件を参考にしたい場合は、質問者の過去の質問回答一覧を選択(クリック)することで、質問回答一覧(図4(e)参照。)の画面が表示され、質問者が以前に行った質問とその回答の一覧を確認することができる。

【0039】さらに、確認したい質問回答を選択(クリック)すると、質問回答詳細(図4(f)参照。)の画面が表示され質問内容および回答内容を確認することができる。

【0040】なお、回答が入力された質問は、有識者用画面の質問一覧には表示されなくなる。

【0041】図5は上記の振分担当者用画面を示す説明図である。

【0042】図5(a)において、振分担当者認証は、振分担当者が問合せシステムを使う場合に、振分担当者CDやパスワードを入力する画面である。

【0043】図5(b)において、質問一覧は、組織外の有識者に公開するか、組織内の回答担当者に回答させるか振分けていない質問の一覧を表示する。一覧に表示されている質問を指定すると、質問確認・質問振分(図5(c)参照。)の画面が表示され、質問内容の確認を行い、質問内容で分類し、質問分類CDをつける。また、組織外の有識者に公開するか、組織内の回答担当者に回答させるかを判断する。

【0044】なお、振分けられた質問は、振分担当者用画面の質問一覧に表示されなくなる。

【0045】図6は上記の回答担当者用画面を示す説明図である。

【0046】図6(a)において、回答担当者認証は、回答担当者が問合せシステムを使う場合に、回答担当者CDやパスワードを入力する画面である。

【0047】図6(b)において、質問一覧は、回答するときに質問を選択する場合に使用する。

【0048】図6(c)において、質問確認・回答入力

は、質問一覧で選択した質問の内容を表示し、その回答を入力する場合に使用する。

【0049】回答者が質問者の理解している知識等の前提条件を参考にしたい場合は、質問者の過去の質問回答一覧を選択(クリック)することで、質問回答一覧(図6(d)参照。)の画面が表示され、質問者が以前に行った質問との回答の一覧を確認することができる。

【0050】また、確認したい質問回答を選択(クリック)すると、質問回答詳細(図6(e)参照。)の画面が表示され、質問内容および回答内容を確認することができる。

【0051】なお、回答が入力された質問は、回答担当者用画面の質問一覧には表示しない。

【0052】図7は上記のDBサーバ110に用意されている各テーブルの詳細を示す説明図である。

【0053】図7(a)の質問者情報テーブルには、質問者の質問者CDや返信用のメールアドレス等の個人情報が含まれている。

【0054】図7(b)の質問テーブルには、質問毎に一意の質問CDや質問分類CD、質問内容等を確認する情報と、その質問を組織外の有識者に公開するか組織内の回答担当者に振分けるかの回答者振分フラグ、さらに回答と結びつけるための回答CDが含まれている。

【0055】図7(c)の回答テーブルには、回答毎に一意の回答CDや回答入力日時、回答内容、回答者CD等を確認する情報と、質問と結びつけるための質問CDや、回答を行ったことを質問者に伝える連絡を行った回答日時の情報、さらに質問者が行った回答評価等の情報が含まれている。

【0056】図7(d)の回答者情報テーブルには、回答者の回答者CD、回答者が組織外の有識者か組織内回答者かを判別する組織内回答者フラグ、回答者名、回答者のメールアドレス等の連絡先情報、その回答者の回答回数、回答ポイント等の個人情報が含まれている。

【0057】また、図2を参照して、Webサーバ連携プログラム140は、既述の各画面と各テーブルとを連携させる処理を実行し、問合せシステム10の動作を実現する。

【0058】なお、メールサーバ130およびメールサーバ連携プログラム150は、回答が入力されたときに、質問者に回答されたことを伝えるための機能であり、当業者にとってよく知られており、また本発明とは直接関係しないので、その詳細な説明を省略する。

【0059】次に上記の問合せ対応方式の動作を説明する。

【0060】まず、質問者は、インターネットを介して、組織・団体のWebサーバに接続する。このとき、初めて質問を行う質問者は、図3(a)の質問者登録画面で、質問者名と、回答の連絡先のメールアドレスとを入力し登録ボタンを押すと、質問者名が登録され、問合

せシステムから質問者CDおよびパスワードを受け取る。

【0061】このとき、問合せシステム内ではWebサーバ連携プログラムが動作し、質問者登録画面に対して質問者CDおよびパスワードを送り質問者登録画面に表示するとともに、質問者登録画面に入力された質問者名およびメールアドレスと、Webサーバ連携プログラムが発行した質問者CDおよびパスワードをDBサーバの質問者情報テーブルに送り、質問者CD、質問者名、連絡先情報、パスワードの項目に登録する。

【0062】質問者CDおよびパスワードを受け取った質問者が質問を行う場合、Webサーバに接続後、図3(b)の質問者認証画面で質問者CDおよびパスワードを入力しログオンボタンを押すと、図3(c)の質問受付画面が使用できるようになる。

【0063】このとき問合せシステム内ではWebサーバ連携プログラムが動作し、入力された質問CDおよびパスワードが正しければ、質問者用画面の質問受付画面および回答確認・回答満足度入力画面が使えるようになる。

【0064】この後、質問者は、質問受付画面で質問内容を入力する。また、行う質問が前回行っている質問に関係ある場合は、その質問の質問CDを入力し、質問入力ボタンを押す。このとき、質問受付画面では、質問CDおよび質問者CDが表示される。

【0065】このとき、問合せシステム内ではWebサーバ連携プログラムが動作し、質問受付画面に対して、認証した質問者の質問者CDおよび問合せシステムで発行した一意の質問CDを送り、質問受付画面に表示するとともに、表示したデータおよび質問受付画面から受け取った質問内容と、前回質問CDと、入力ボタンを押したときのシステム日付とをDBサーバの質問テーブルの質問CD、質問日時、質問内容、質問者CDの項目に登録し、質問者情報テーブルの質問回数に1を加算する。この動作を繰り返す、複数の質問者について各質問テーブルに蓄積していく。

【0066】組織・団体内では、質問振分担当者が、随時受付けた質問を確認する。

【0067】質問振分担当者は、問合せシステムを使うにあたり、図5(a)の振分担当者認証画面で、振分担当者CDおよびパスワードを入力しログインボタンを押すと、質問一覧画面および質問確認・質問振分画面が使用できるようになる。なお、認証の動作は、質問者の場合と同様である。

【0068】その後、図5(b)の質問一覧画面に表示されている振分けが行われていない質問を選択し、質問確認・質問振分画面を表示させ、質問内容を確認し、質問を分類し、その質問を公開するかを判断し、質問分類CDおよび回答者振分を入力し、振分入力ボタンを押す。

【0069】このとき、問合せシステム内ではWebサーバ連携プログラムが動作し、質問テーブルの中から、回答者振分フラグが入力されていないデータを質問一覧画面に表示する。

【0070】また、質問一覧画面で質問が選択されたときに、Webサーバ連携プログラムが選択された質問の内容を質問テーブルから受け取り、図5(c)の質問確認・質問振分画面に表示する。

【0071】さらに、振分担当者が質問分類CDおよび回答者振分を入力し、振分入力ボタンを押したときに、それらのデータを質問テーブルの質問分類CDおよび回答者振分フラグに登録する。

【0072】問合せシステムのWebサーバ連携プログラムは、振分担当者が公開とした質問を、問合せシステムに登録した有識者から参照できるようにする。

【0073】有識者は、インターネットを介して、組織・団体のWebサーバに接続する。

【0074】このとき、初めて回答を行う有識者は、図4(a)の有識者登録画面で、有識者名と、組織・団体から特典を連絡したり、回答内容確認を行うための連絡先メールアドレスとを入力し登録ボタンを押すと、有識者名が登録され、問合せシステムから回答者CDおよびパスワードを受け取る。

【0075】なお、この場合の問合せシステム内の動作は質問者登録時の問合せシステムの動作と同様である。ただし、データは、回答者情報テーブルの回答者CD、回答者名、連絡先情報、パスワードに登録され、さらに組織内回答者フラグに組織外の有識者としてのフラグが登録される。

【0076】回答者CDおよびパスワードを受け取った有識者が回答を行う場合、Webサーバに接続後、図4(b)の有識者認証画面で、有識者CDおよびパスワードを入力しログオンボタンを押すと、質問一覧、質問確認・回答入力、質問回答一覧、質問回答詳細が使用できるようになる。なお、認証の動作は、質問者の場合と同様である。

【0077】この後、有識者は、図4(c)の質問一覧画面を表示させ、公開されている質問を確認する。そして、質問一覧画面で回答を行う質問を選択すると、図4(d)の質問確認・回答入力画面が表示され、そこに表示されている質問内容などを確認し、質問に対する回答を入力後、回答入力ボタンを押す。

【0078】また、回答を行う時に、回答者が質問者の理解している知識等の前提条件を参考にしたい場合等は、質問者の過去の質問回答一覧ボタンを押すと、図4(e)の質問回答一覧画面が表示され、質問者が以前に行った質問とその回答の一覧が表示される。

【0079】さらに、確認したい質問回答を選択すると、図4(f)の質問回答詳細の画面が表示され、質問内容および回答内容を確認できる。なお、回答が入力さ



れた質問は、有識者用画面の質問一覧には表示されなくなる。

【0080】このとき問合せシステム内では、質問一覧画面が表示されるときにWebサーバ連携プログラムが動作し、DBサーバの質問テーブルに登録されているデータから、回答者振分フラグが組織外の有識者で、かつ回答CDが登録されていない（回答されていない）すべてのレコードの分類CD、質問日時、質問内容のデータを質問一覧画面に送り、表示させる。

【0081】また、質問一覧画面で、回答を行う質問を選択したとき、Webサーバ連携プログラムが動作し、質問確認・回答入力画面に対して、認証した有識者の回答者CD、問い合わせシステムで一意的回答CD、さらにDBサーバの質問テーブルを参照し選択した質問の質問CD、質問日時、質問内容を送り、それぞれ表示させる。

【0082】また、有識者が質問に対する回答を入力し、回答入力ボタンを押したとき、Webサーバ連携プログラムが動作し、質問テーブルの質問に対応するレコードには質問確認・回答入力画面で一意的につけられた回答CDを登録する。

【0083】さらに回答テーブルには、質問確認・回答入力画面の回答CD、回答者CD、質問CD、入力された回答内容、および回答入力ボタンを押したときのシステム日付を新レコードとして登録する。そして、回答者情報テーブルの回答を行った有識者のレコードの回答回数に、1を加算する。

【0084】また、質問確認・回答入力画面で質問者の過去の質問回答一覧ボタンを押したとき、Webサーバ連携プログラムが動作し、質問確認・回答入力画面の質問CDを使い、質問テーブルから、その質問を行った質問者CDを参照し、その質問者CDの全ての質問データ、回答テーブルからその質問データに含まれる回答CDの回答内容および回答評価を抽出し、質問回答一覧画面に送り、表示させる。

【0085】さらに、質問回答一覧画面に表示されている質問回答を選択したとき、Webサーバ連携プログラムが動作し、質問テーブルおよび回答テーブルから、選択した質問回答のデータを抽出し、質問回答詳細画面に対して、質問日時、回答日時、質問内容、回答内容を送り、表示させる。

【0086】メールサーバ連携プログラムは、回答が行われたデータの存在を随時チェックし、データが存在する場合、回答テーブル内の回答日時の項目が登録されていないデータを抽出し、その質問CDを使い、質問テーブルからその質問を行った質問者CDを参照する。さらに、その質問者CDを使い、質問者情報テーブルから連絡先情報参照し、その質問者に対して回答が行われた事を連絡するメール電文を作成し、メールサーバに送信する。このとき回答テーブルの回答日時にシステム日付を

登録する。

【0087】質問者宛てのメール電文を受け取ったメールサーバは、質問者に対して、回答が行われたことを伝える電子メールを送信する。

【0088】質問者に送られた電子メールには、回答内容は記載されず、回答確認のための手順等が記載される。質問者はこの内容を元に問合せシステムにログインして、質問CDを使い、回答確認・回答満足度入力画面を使い回答を確認する。この時に質問者は回答満足度を入力し、確認・満足度入力ボタンを押す。

【0089】このとき、Webサーバ連携プログラムが動作し、回答確認・回答満足度入力画面の回答満足度のデータを対応する回答テーブルの回答評価の項目に登録する。また、回答テーブルの回答者CDを使い、回答者情報テーブルの回答ポイントに回答評価の内容に対応したポイントを加算する。

【0090】なお、組織・団体では、回答ポイントに応じた特典を有識者に与えることにより、その後も公開された質問の回答を行ってもらうことできる。

【0091】また、組織内の回答担当者用画面（図6参照。）に関する処理は、一覧や回答の対象となる質問テーブルの回答者振分フラグの内容が、組織内の回答担当者のデータになっている以外は、上記の有識者用画面に関する処理と同一であるので、説明を省略する。

【0092】また、実際の処理・運用では、一定の期間の中に、組織・団体に関係ない有識者が回答を行わなかった質問について、組織内の回答担当者に振分けることが必要となる。この処理は、組織内の振分担当者が公開している質問を定期的に確認し、質問テーブルの回答者振分フラグの内容を変更することにより対処することができる。

【0093】なお、上記の問合せ対応方式は、問合せシステムの主記憶（図示していない。）に保持されたプログラムを実行することによって動作する。このプログラムは、通常、ハードディスクなどの二次記憶に格納されており、システムを運用する際に主記憶にロードされ、実行される。

【0094】従来、特にインターネットが普及する以前は、いろいろな知識を持った有識者は存在していたが、それらの有識者を発掘し、その有識者に質問の回答を依頼することは困難であった。

【0095】しかしながら、インターネットの技術を活用し、質問された内容について質問者の個人情報を含まない質問情報を組織・団体以外の人々に公開する問合せシステムを構築し、さらに公開された質問に対して回答を作成した有識者に対して、質問を受けた組織・団体が特典を用意することにより、組織・団体以外の有識者を活用できる問合せ対応方式を実現することができる。

【0096】

【発明の効果】以上、詳細に説明したように、本発明に

13

よれば次の効果が得られる。

【0097】第一の効果は、質問を受けた組織・団体に直接関係がないネットワーク上の有識者に何割かの質問を公開し、組織・団体が、回答を行った有識者に対して、回答料、謝礼、景品、特別な情報などの特典を与えることにより、質問を受けた組織・団体に直接関係がないネットワーク上の有識者が、何割かの質問に対して回答を行うことができる。したがって、組織・団体は回答担当者の省力化をはかることができ、質問者は迅速な回答を受けることが期待できる。

【0098】第二の効果は、組織・団体に直接関係がない有識者が回答者に加わることにより、質問を受けた組織・団体に関する質問以外の内容に対する質問についても容易に対応し得ることが期待できる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の実施の一形態を示す説明図。

【図2】問合せシステムの構成を示す説明図。

【図3】質問者用画面を示す説明図。

【図4】有識者用画面を示す説明図。

【図5】振分担当者用画面を示す説明図。

【図6】回答担当者用画面を示す説明図。

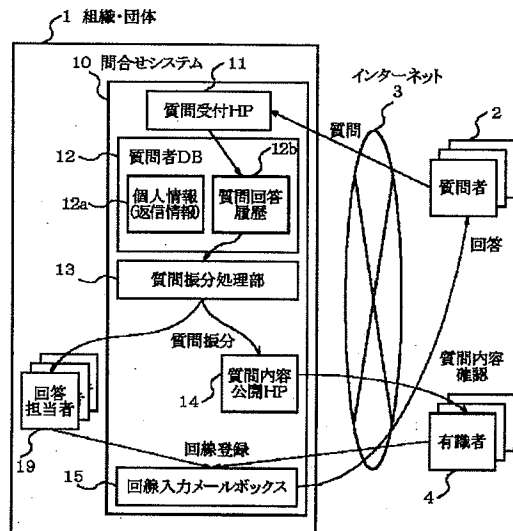
【図7】DBサーバが保持するテーブルを示す説明図。

【符号の説明】

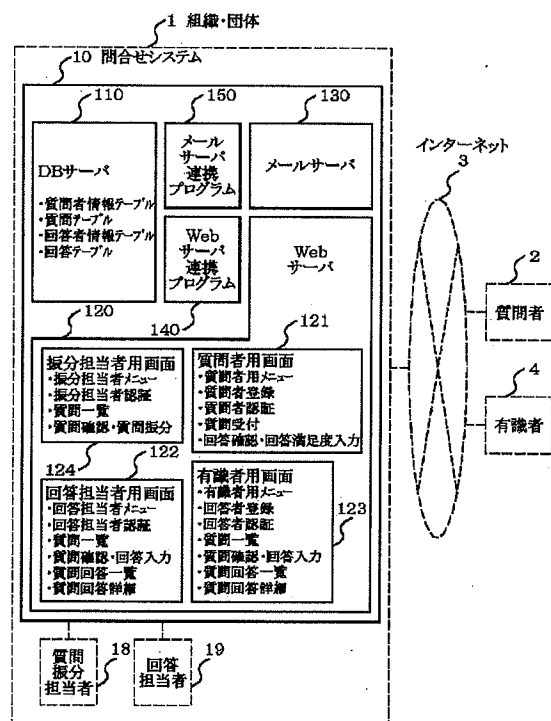
14

- 1 組織・団体
- 2 質問者
- 3 インターネット
- 4 有識者
- 10 問合せシステム
- 11 質問受付HP
- 12 質問者DB
- 12a 個人情報(返信情報)
- 12b 質問回答履歴
- 10 13 質問振分処理部
- 14 質問内容公開HP
- 15 回答入力メールボックス
- 18 質問振分担当者
- 19 回答担当者
- 110 DBサーバ
- 120 Webサーバ
- 121 質問者用画面
- 122 回答担当者用画面
- 123 有識者用画面
- 20 124 振分担当者用画面
- 130 メールサーバ
- 140 Webサーバ連携プログラム
- 150 メールサーバ連携プログラム

【図1】



【図2】



【図3】

注 { 表示フィールド   
入力フィールド

(a) 質問者登録

質問者CD   
質問者名   
メールアドレス   
パスワード

(b) 質問者認証

質問者CD   
パスワード

(c) 質問受付

質問者CD  質問CD   
質問内容   
前回質問CD

(d) 回答確認・回答満足度入力

質問者CD  質問CD   
質問内容   
回答内容   
回答満足度  1: 満足、2: 普通、3: 不満足

【図5】

注 { 表示フィールド   
入力フィールド

(a) 振分担当者認証

振分担当者CD   
パスワード

(b) 質問一覧

項番	質問日時	質問内容
1	.. ..	.. ..
2	.. ..	.. ..
:	:	:

(c) 質問確認・質問振分

質問CD  質問日時   
前回質問CD   
前回回答者CD   
質問内容   
前回質問内容   
前回回答内容   
質問分類CD   
回答者振分  1: 公開、2: 組織内回答者

【図4】

注 { 表示フィールド   
入力フィールド

(a) 有識者登録

回答者CD   
回答者名   
メールアドレス   
パスワード

(b) 有識者認証

回答者CD   
パスワード

(c) 質問一覧

項番	分類CD	質問日時	質問内容
1	.. ..	.. ..	.. ..
2	.. ..	.. ..	.. ..
:	:	:	:

(d) 質問確認・回答入力

質問者CD  回答日時   
回答者CD  回答CD   
質問内容   
回答内容

(e) 質問回答一覧

項番	質問日時	質問内容	回答内容	回答評価
1	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..
2	.. ..	.. ..	.. ..	.. ..
:	:	:	:	:

(f) 質問回答詳細

質問日時  回答日時   
質問内容   
回答内容

【図6】

注 { 表示フィールド   
 入力フィールド

(a) 回答担当者認証

回答者CD   
 パスワード

(b) 質問一覧

項番	分類CD	質問日時	質問内容
1	..	..	..
2	..	..	..
:	:	:	:

(c) 質問確認・回答入力

質問CD  回答日時   
 回答者CD  回答CD   
 質問内容   
 回答内容   
 質問者の過去の質問回答一覧

(d) 質問回答一覧

項番	質問日時	質問内容	回答内容	回答評価
1	..	..	..	..
2	..	..	..	..
:	:	:	:	:

(e) 質問回答詳細

質問日時  回答日時   
 質問内容   
 回答内容

【図7】

(a) 質問者情報テーブル

質問者CD
パスワード
質問者名
連絡先情報
質問回数

(b) 質問テーブル

質問CD
質問分類CD
質問日時
質問内容
前回の質問CD
質問者CD
回答者区分フラグ
回答CD

(c) 回答テーブル

回答CD
回答入力日時
回答内容
回答者CD
回答日時
質問CD
回答評価

(d) 回答者情報テーブル

回答者CD
パスワード
組織内回答者フラグ
回答者名
連絡先情報
回答可能質問分類
回答回数
回答ポイント